

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN MEUBEL  
JATI MUTU FURNITURE POLOKARTO SUKOHARJO**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

*Oleh*

**EKO HARTANTO**

**B 100 020 382**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2006**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN MEUBEL  
JATI MUTU FURNITURE POLOKARTO SUKOHARJO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : EKO HARTANTO

NIM : B 100 020 382

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal : \_\_\_\_\_

Dan dinyatakan telah memnuhi syarat untuk diterima.

Pembimbing

(Ahmad Mardalis,SE ,MBA.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

(Drs. H, Syamsudin.MM.)

## **MOTTO**

*Tidak ada kemenangan dan keberhasilan tanpa ada pengorbanan  
dan ketekunan, dan tak ada pengorbanan dan ketekunan  
yang berhasil tanpa ada keyakinan.*

**(Bukhori Muslim)**

*Setiap perubahan dalam sikap manusia harus terjadi lewat pemahaman  
serta penerimaan internal. Manusia adalah satu- satunya makhluk  
yang dikenal dapat membentuk ulang dan mencetak ulang  
dirinya sendiri dengan mengubah sikapnya.*

**(John C. Maxwell)**

*Membuat kekeliruan itu manusiawi tetapi kalau penghapusnya lebih cepat habis  
dari pada pensilnya, anda terlalu banyak membuat kekeliruan.*

**(Jerry Jenkins)**

*Lebih baik diasingkan dari pada menyerah pada kemunafikan.*

**(GIE)**

*Lakukan dahulu dan pengalaman yang akan memberikan pelajaran  
Lebih baik mencoba, gagal dari pada gagal mencoba.*

**(Eko)**

## PERSEMBAHAN

*Dengan penuh iktlas dan rasa kasih sayang, karya yang sederhana ini kupersembahkan untuk:*

1. Bapak dan Ibu serta Adik-adikku yang tersayang;
2. The Special my friend;
3. Rekan-rekanku yang ada di Permadi Krida Mulia;
4. Teman –teman kelas G angkatan 2002.

## **KATA PENGANTAR**

### **Bismillahirrohmaanirrohiim**

**Assalamu'alaikum Wr Wb**

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN MEUBEL JATI MUTU FURNITURE POLOKARTO SUKOHARJO”.

Tak lupa solawat serta salam penulis haturkan ke junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW atas semua pengorbanan yang Ia berikan sehingga kita semua dapat menikmati manisnya ibadah pada agama islam.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak baik moril maupun materiil, sehingga dapat memudahkan dalam menyelesaikannya. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Drs. H, Syamsudin, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta;

2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta;
3. Bapak Ahmad Mardalis, SE, MBA. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan meluangkan waktunya dalam menyelesaikan skripsi ini;
4. Ayah dan Ibu yang telah memberikan motivasi, doa, dan segala pengorbanannya yang tidak bisa disebutkan satu-persatu;
5. Pimpinan dan karyawan Perusahaan meubel Jati Mutu furniture polokarto sukoharjo yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini;
6. Adikku Bambang Dwi Hartanto yang telah memberikan warna dan kegembiraan dalam hidup ini;
7. *Thanks to The Special Friend “ Lilis Supriyatin “* atas semua waktu dan nasehat serta motivasinya;
8. Keluarga besar PERMADI KRIDA MULIA terima-kasih untuk semua keakraban kita selama ini, mari satukan tekad raih cita-cita;
9. Teman-teman kelas G angkatan 2002 terima kasih untuk semua bantuan dan kebersamaannya dalam menempuh studi.;
10. .Teman-teman (*Yusuf Bolot, Mulato, Munfaat, Bung Tomo, Mas Lempunk*) terima-kasih untuk semua bantuannya;
11. Serta semua pihak yang ikut membantu dan memberikan dorongan serta motivasi. kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan-kekurangan dan kelemahan untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb***

Surakarta,                      Nopember 2006

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Skripsi	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Perilaku Konsumen	8
a) Pengertian dan Pentingnya	8
b) Teori-teori Perilaku Konsumen	9
A. Teori Ekonomi	10
B. Teori Psikologis	10



C. Teori Sosiologis	13
D. Teori Antropologis	13
c) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	14
a. Faktor Kebudayaan	14
b. Faktor Sosial	15
c. Faktor-faktor Pribadi	16
d. Faktor-faktor Psikologis	18
d) Proses Pembelian Konsumen	19
e) Tipe-tipe Perilaku Konsumen	21
B. Kepuasan Konsumen	24
1. Pengertian dan Pentingnya	24
2. Teori dan Model Kepuasan Konsumen	24
a. Teori Ekonomi Mikro	25
b. Perspektif Psikologis dari Kepuasan Konsumen	25
c. Konsep Kepuasan Konsumen dari Perspektif <i>TQM</i>	28
3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	30
C. Barang	
1. Pengertian Produk Berupa Barang	31
2. Klasifikasi Barang Konsumen	32
3. Dimensi Kualitas Produk Berupa Barang	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
A. Kerangka Penelitian	35
B. Hipotesis	36

C. Metode Penelitian	37
D. Data dan Sumber Data	38
E. Analisis Data	38
a) Uji Validitas	38
b) Uji Reliabilitas	39
c) Uji Regresi Berganda	39
d) Uji t	40
e) Uji F	42
f) Koefisien Determinasi $R^2$	44

#### BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran umum dan obyek penelitian	45
I. Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan Meubel Andhika	45
II. Fungsi dan Tujuan Berdirinya Perusahaan	47
III. Struktur Organisasi	48
B. Deskripsi Data	51
C. Analisis Data	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	53
3. Uji Regresi Berganda	53
4. Uji t	54
5. Uji F	59
6. Koefisien Determinasi $R^2$	60

BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran –saran	63
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.2. hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.3. hasil Uji t variabel independent ( <i>durability,performance, conformance to specification, aesthetics</i> )	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Tipe-tipe perilaku konsumen	22
Gambar III.1 Kerangka teoritis	35
Gambar III.2 Uji t regresi linier berganda	41
Gambar III.3 Uji F untuk koefisien regresi linier berganda	43
Gambar IV.1 bagan stuktur organisai perusahaan	48
Gambar IV.2 Uji t untuk $b_1$ regresi linier berganda untuk kepuasan konsumen	55
Gambar IV.3 Uji t untuk $b_2$ regresi linier berganda untuk kepuasan konsumen	56
Gambar IV.4 Uji t untuk $b_3$ regresi linier berganda untuk kepuasan konsumen	57
Gambar IV.5 Uji t untuk $b_4$ regresi linier berganda untuk kepuasan konsumen	58
Gambar IV.6 Uji F untuk koefisien regresi linier berganda	60

## ABSTRAK

### **EKO HARTANTO, ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN MEUBEL JATI MUTU FURNITURE POLOKARTO SUKOHARJO**

Kualitas produk dipandang sangat perlu dan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam memikat konsumen untuk melakukan pembelian sekaligus memuaskan konsumen. Pelanggan yang merasa puas akan melakukan pembelian ulang dan mereka akan memberikan informasi kepada orang lain tentang pengalamannya terhadap produk yang baru dikonsumsi.

Adapun tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini antara lain: 1) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi kualitas produk (*Durability, Performance, Conformance to Specification, Aesthetics*) secara individu terhadap tingkat kepuasan konsumen dan 2) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi kualitas produk (*Durability, Performance, Conformance to Specification, Aesthetics*) secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Dalam penelitian ini diajukan hipotesis sebagai berikut: 1) terdapat pengaruh variabel independent *durability* terhadap variabel dependent (kepuasan konsumen); 2) terdapat pengaruh variabel independent *performance* terhadap variabel dependent (kepuasan konsumen); 3) terdapat pengaruh variabel independent *conformance to specifications* terhadap variabel dependent (kepuasan konsumen) dan 4) terdapat pengaruh variabel independent *aesthetics* terhadap variabel dependent (kepuasan konsumen). Metode penelitian yang digunakan dengan menggunakan uji Regresi linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil analisis regresi linier menunjukkan harga untuk estimasi regresi:

$$Y = 0,097 + 0,625X_1 + 0,501X_2 + 0,447X_3 + 0,486X_4$$

Koefisien regresi tersebut menunjukkan bahwa daya tahan (*durability*) menunjukkan nilai koefisien terbesar 0,625 berarti daya tahan merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Sedangkan hasil pengujian uji t menunjukkan bahwa ke empat variabel independen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Sehingga hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh variabel *durability*, variabel *performance*, variabel *conformance to specifications* dan variabel *aesthetics* terhadap variabel kepuasan konsumen terbukti.

Hasil uji F menunjukkan sebesar 152,331. Dengan demikian F-hitung > F-tabel pada taraf signifikansi 0,05. F-tabel=2,57. Sehingga hipotesis yang menunjukkan bahwa secara serentak variabel independen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependen terbukti. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan faktor-faktor yang berpengaruh yang dapat dijelaskan sebesar 0,931. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa sebesar 93,1% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel di dalam model. Sedangkan sisanya sebesar 6,9% dipengaruhi variabel lain di luar model.

Kata kunci: *Durability, Performance, Conformance to Specification, Aesthetics*